

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman
Kesimpulan dari riset ini yaitu mayoritas responden memiliki kepuasan sebanyak 62,5% terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman dalam kategori puas.
2. Kepuasan berlandaskan karakteristik pasien di RSUD Queen Latifa Sleman
 - a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin
Kesimpulan dari riset ini yaitu bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden (68.8%). Yang mencakup 1 responden kategori kurang puas, 28 responden kategori puas, dan 15 responden kategori sangat puas.
 - b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir
Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden pendidikan terakhir rata-rata SMA sebanyak 47 responden (73.4%). Mencakup 32 responden puas, dan 15 responden sangat puas.
 - c. Karakteristik responden berdasarkan umur
Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa umur responden rata-rata 20-40 tahun sebanyak 45 responden (70.3%). Mencakup 1 responden kurang puas, 28 responden puas, dan 16 responden sangat puas.
 - d. Karakteristik responden berdasarkan agama
Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden mayoritas beragama islam sebanyak 59 responden (92.2%). Mencakup 1 responden kurang puas, 36 responden puas, dan 22 responden sangat puas.

e. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden rata-rata mahasiswa sebanyak 19 responden (29.6%). Mencakup 13 responden puas, dan 6 responden sangat puas.

3. Kepuasan berlandaskan dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.

a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*

Berdasarkan dimensi *tangible* menyatakan bahwa 46 responden (71,8%) menyatakan puas.

b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*

Berdasarkan dimensi *reliability* menyatakan bahwa 41 responden (64,1%) menyatakan puas.

c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan dimensi *responsiveness* menyatakan bahwa 45 responden (70,3%) menyatakan puas.

d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*

Berdasarkan dimensi *assurance* menyatakan bahwa 36 responden (56,3%) menyatakan sangat puas.

e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

Berdasarkan dimensi *empathy* menyatakan bahwa 36 responden (56,3%) menyatakan puas.

B. Saran

1. Untuk Petugas RSUD Queen Latifa Sleman

Sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Queen Latifa dalam pemberian pelayanan dapat ditingkatkan khususnya dalam memperhatikan faktor lingkungan. Dengan meningkatnya kepuasan pasien, kualitas dan citra Rumah Sakit juga akan meningkat.

2. Untuk Mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika yang mengikuti perkuliahan atau melaksanakan riset mengenai tema ini.

3. Untuk Peneliti Berikutnya

Dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan untuk meneliti lebih dalam dan menganalisis lebih lanjut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.